

# Univerzita Palackého v Olomouci



## Metodika a standardy poskytování chatové a e-mailové krizové intervence a poradenství v současné situaci pandemie viru COVID-19

### Sdělení pro veřejnost

Toto sdělení poskytuje bližší informace o poskytovateli služby, cílové skupině a dalších parametrech služby. Obsahuje také standardy poskytování chatové intervence a kritéria kvality, k nimž se každý pracovník svou dobrovolnou účastí zavázal.

#### **Organizace:**

Tato dobrovolná iniciativa je organizována pod záštitou Rektorátu Univerzity Palackého v Olomouci. Odborným garantem služby je za Psychologickou poradnu při katedře psychologie FF UP doc. Irena Sobotková. Pravidelný debriefing bude dobrovolníkům poskytovat Mgr. Kateřina Palová.

#### *Koordinátor dobrovolníků a linky:*

Bc. Dominik Tomášek - TomasekDom@gmail.com

#### **Cílová skupina:**

Cílovou skupinou jsou všichni studenti a pedagogové Univerzity Palackého v Olomouci, ale také ostatní občané České republiky prožívající těžkosti v souvislosti s momentální pandemií viru COVID-19 (v závislosti na kapacitě služby).

#### **Poskytovatelé služby:**

Služba je zřízena a poskytována dobrovolníky z řad studentů vyšších ročníků psychologie z Katedry psychologie Filozofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Podmínkou pro dobrovolníka je dokončený výcvik v kompletní krizové intervenci a dodržování standardů a kritérií kvalit uvedených níže v tomto dokumentu.

#### **Technické zázemí:**

Za účelem poskytování e-mailového poradenství byl založen e-mailový účet **up.intervence@gmail.com**.

Za účelem chatových intervencí byl ke stejné e-mailové adrese zprovozněn Skype účet s názvem **UP Intervence**.

### **Časová dotace:**

Plánovaný provoz linky je momentálně každý den 8:00 – 00:00.

Právo na změnu doby provozu linky vyhrazeno. Veřejnost bude o případných změnách včas informována.

Linka garantuje odpověď na e-mail v časové lhůtě 5 hodin. Právo na změnu této lhůty po předchozím oznámení vyhrazeno.

### **Standardy poskytování poradenství/krizové intervence:**

Souhlasně s obecnými standardy poskytování krizové intervence a poradenství na internetu se i nově vzniklá dobrovolnická linka zavazuje dodržovat následující standardy:

*bezplatnost, nezávislost a nestrannost, diskrétnost, univerzálnost, individuální přístup ke klientovi, respektování volby uživatelů, spolupráce všech pracovníků, podpora k nezávislosti a osobní odpovědnosti, aktivní pomoc, asistence.*

Zároveň se služba zavazuje dodržovat i Kodex přijatý Českou asociací pracovníků linek důvěry (ČAPLD):

- *Internetová poradna (iP) umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni pomocí internetových technologií.*
- *Na klienta nebude vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky, ideologie nebo sexuální orientace.*
- *iP je služba u které musí být současně a viditelně jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem a jaké jsou jejich cíle a poslání.*
- *Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat jednoznačný časový závazek, dokdy může klient očekávat odpověď.*
- *Odpověď nebo jiná internetová reakce iP není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a iP.*
- *Pracovník iP nesmí používat iP k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.*
- *Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.*
- *Aktivita iP vůči klientovi není jen dílem jedince - je výsledkem spolupráce týmu.*

### **Kritéria kvality:**

Služba se také zavazuje dodržet následující kritéria kvality:

- 1) Respekt k tazateli a jeho dosavadnímu řešení problému
- 2) Respekt k tématu dotazu
- 3) Empatie, porozumění
- 4) Ocenění dosavadních řešení
- 5) Věcnost odpovědi, absence moralizování
- 6) Nestrannost vůči předchozím odborníkům
- 7) Nabídka alternativ

- 8) Zdůraznění rozdílných možností internetového poradenství vůči osobnímu kontaktu
- 9) Přiměřeně pozitivní závěr se zdůrazněním vlastních sil tazatele a důvěry v profesionální odbornou pomoc